



TANGGUNG JAWAB HUKUM PSE ATAS KEBOCORA DATA KONSUMEN E-COMMERCE

Suci Pramita Sari ^{1*}, Zhafirah Salwa Anugrah ², Sri Handayani ³

¹ Program Studi Kesekretariatan, Universitas Sriwijaya

² Program Studi Kesekretariatan, Universitas Sriwijaya

³ Program Studi Kesekretariatan, Universitas Sriwijaya

*Penulis Korespondensi: sucipramita68@gmail.com, zhafiraw959@gmail.com,
srihandayani@fh.unsri.ac.id

Abstract. *The acceleration of the digital economy within Indonesia's e-commerce sector has transformed personal data into a crucial economic commodity while simultaneously increasing vulnerability to data breach incidents. This study examines the legal liability qualifications of platform providers regarding data protection failures and evaluates the effectiveness of national regulatory instruments. Utilizing a normative legal research method with statutory and conceptual approaches, this research reveals that Law No. 27 of 2022 (PDP Law) designates e-commerce actors as Personal Data Controllers. This legal standing implies a civil liability burden based on the principle of presumption of liability, alongside administrative sanctions including fines of up to 2% of annual revenue. Although the ITE Law and the Government Regulation on PSTE have previously regulated systemic accountability, the PDP Law serves as a more progressive lex specialis through the standardization of risk mitigation and incident reporting. This study concludes that the class action mechanism represents the most representative consumer protection instrument for recovering both material and immaterial losses resulting from the unequal bargaining position between consumers and digital corporations.*

Keywords: *E-commerce, Data Breach, Legal Liability, PDP Law.*

Abstrak. Akselerasi ekonomi digital pada sektor e-commerce di Indonesia menjadikan data pribadi sebagai komoditas ekonomi yang krusial, sekaligus meningkatkan kerentanan terhadap insiden kebocoran data. Studi ini membedah kualifikasi pertanggungjawaban hukum penyelenggara platform atas kegagalan perlindungan data serta menguji efektivitas instrumen regulasi nasional. Melalui metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual, penelitian ini mengungkap bahwa UU No. 27 Tahun 2022 (UU PDP) memposisikan pelaku e-commerce sebagai Pengendali Data Pribadi. Kedudukan ini berimplikasi pada beban tanggung jawab perdata berbasis prinsip praduga bersalah (presumption of liability) serta sanksi administratif berupa denda maksimal 2% dari pendapatan tahunan. Meskipun UU ITE dan PP PSTE telah mengatur akuntabilitas sistem, UU PDP hadir sebagai lex specialis yang lebih progresif melalui standarisasi mitigasi risiko dan pelaporan insiden. Penelitian ini menyimpulkan bahwa mekanisme class action merupakan instrumen perlindungan konsumen yang paling representatif dalam memulihkan kerugian materiil maupun immateriil akibat ketimpangan posisi tawar dengan korporasi digital.

Kata kunci: E-commerce, Kebocoran Data, Tanggung Jawab Hukum, UU PDP.

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi digital di era globalisasi sekarang seperti e-commerce menjadi pilar utama dalam transformasi ini, di mana data pribadi konsumen berperan sebagai instrumen vital dalam keberlangsungan bisnis. Dalam ekosistem ini, data bukan lagi sekadar identitas tetapi juga aset ekonomi bernilai tinggi (intangible assets) yang digunakan untuk memetakan preferensi pasar, profiling pengguna, hingga target periklanan. Platform seperti Tokopedia, Shopee, dan lainnya telah mengubah pola konsumsi masyarakat, mempermudah akses terhadap barang dan jasa, sekaligus meningkatkan efisiensi transaksi. Namun, di balik kemajuan ini, Penyelenggara e-

commerce kini menghadapi tantangan dalam menyelaraskan antara percepatan inovasi digital dengan urgensi perlindungan privasi sebagai hak asasi. Secara legal, posisi data pribadi yang sangat krusial mewajibkan adanya standardisasi akuntabilitas yang lebih tegas bagi penyelenggara sistem elektronik guna menjamin keamanan data tersebut. Selain merugikan konsumen secara finansial dan psikologis, fenomena ini membuka tabir kelemahan sistem proteksi data yang memicu tuntutan atas akuntabilitas penyelenggara platform serta otoritas terkait. Pemerintah Indonesia sejatinya telah merespons risiko ini melalui kerangka regulasi, di antaranya lewat UU Nomor 11 Tahun 2008 (UU ITE) serta PP Nomor 71 Tahun 2019, guna memperkuat perlindungan di ruang siber. Dalam upaya memberikan kepastian hukum, Indonesia telah mengoperasikan beberapa aturan tersebut.

Dari latar belakang tersebut, penelitian ini dirumuskan untuk menjawab tiga pertanyaan utama: pertama, bagaimana kualifikasi tanggung jawab perdata dan administratif penyelenggara e-commerce atas kegagalan perlindungan data pribadi berdasarkan kerangka normatif UU No. 27 Tahun 2022 (UU PDP); kedua, bagaimana analisis efektivitas instrumen hukum positif (UU ITE dan PP No. 71 Tahun 2019) dalam menetapkan standar akuntabilitas Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE) guna memitigasi risiko serangan siber; dan ketiga, bagaimana konstruksi perlindungan hukum dan prosedur kompensasi bagi konsumen atas kerugian materiil maupun immateriil yang timbul dari insiden kebocoran data di platform digital.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif (legal research), yaitu penelitian yang difokuskan untuk mengkaji kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif. Pendekatan ini dipilih untuk menganalisis sinkronisasi antara regulasi perlindungan data pribadi dengan praktik pertanggungjawaban hukum oleh penyelenggara e-commerce.

Untuk menjawab rumusan masalah secara komprehensif, digunakan beberapa pendekatan, antara lain: Pendekatan Perundang-undangan (Statute Approach): Menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkut paut dengan isu hukum yang sedang ditangani, khususnya UU No. 27 Tahun 2022 (UU PDP), UU ITE, dan PP No. 71 Tahun 2019. Pendekatan Konseptual (Conceptual Approach): Merujuk pada prinsip-prinsip hukum dan doktrin-doktrin mengenai tanggung jawab hukum (legal liability) serta perlindungan konsumen. Pendekatan Analitis (Analytical Approach): Melakukan proses dekonstruksi terhadap istilah-istilah hukum seperti "kegagalan sistem elektronik" dan "akuntabilitas PSE" untuk menemukan makna yang konkret dalam penegakan hukum. Bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Bahan Hukum Primer: Terdiri dari peraturan perundang-undangan yang mengikat, yaitu UU PDP, UU ITE, UU Perlindungan Konsumen, serta Peraturan Pemerintah terkait Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PSTE).
2. Bahan Hukum Sekunder: Publikasi yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti jurnal hukum, buku teks, hasil penelitian pakar, serta laporan resmi terkait kasus kebocoran data di platform e-commerce.
3. Bahan Hukum Tersier: Kamus hukum, ensiklopedia, dan artikel daring untuk memberikan petunjuk maupun penjelasan tambahan terhadap bahan hukum primer dan sekunder.

Teknik yang digunakan adalah studi kepustakaan (library research). Peneliti melakukan identifikasi, inventarisasi, dan klasifikasi terhadap dokumen-dokumen hukum dan literatur yang relevan dengan topik tanggung jawab hukum dan perlindungan data pribadi. Bahan hukum yang telah terkumpul dianalisis secara deskriptif kualitatif dengan metode deduktif. Artinya, peneliti berangkat dari premis umum (peraturan perundang-undangan dan teori hukum) menuju premis khusus (fakta-fakta mengenai kebocoran data di e-commerce) untuk menarik kesimpulan yang sistematis mengenai kriteria tanggung jawab dan perlindungan hukum bagi konsumen.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kedudukan dan Tanggung Jawab Yuridis Penyelenggara E-Commerce dalam Bingkai UU PDP

Merujuk pada UU No. 27 Tahun 2022 (UU PDP), entitas platform *e-commerce* memegang peran sentral sebagai Pengendali Data Pribadi. Status ini membawa konsekuensi hukum berupa tanggung jawab yang melekat (*inherent responsibility*) di sepanjang siklus hidup data, mulai dari tahap akuisisi hingga pemusnahan.

- a. Tanggung Jawab Perdata: Sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 39 UU PDP, Pengendali Data wajib memikul beban tanggung jawab atas setiap proses pengolahan data. Terjadinya kegagalan perlindungan data memberikan hak konstitusional bagi konsumen untuk melayangkan gugatan ganti rugi. Dalam ranah hukum perdata, fenomena ini menandai pergeseran dari prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*liability based on fault*) menuju doktrin praduga bersalah (*presumption of liability*). Artinya, platform secara hukum diposisikan bersalah kecuali mereka mampu membuktikan bahwa seluruh protokol keamanan telah dijalankan sesuai standar operasional yang berlaku.
- b. Sanksi Administratif yang Progresif: UU PDP memberikan mandat kepada otoritas pengawas untuk menerapkan langkah-langkah represif administratif. Spektrum sanksinya cukup luas, mulai dari teguran tertulis, penangguhan aktivitas pemrosesan, hingga denda administratif yang sangat signifikan—mencapai 2% dari total pendapatan tahunan pelaku usaha. Ketentuan ini menjadi sinyal kuat bahwa negara tidak lagi menoleransi kelalaian sistemik dalam tata kelola data digital.

2. Tinjauan Kritis Efektivitas UU ITE dan PP PSTE terhadap Akuntabilitas PSE

Jauh sebelum UU PDP disahkan, instrumen utama yang mengatur tata kelola digital di Indonesia adalah UU ITE dan PP No. 71 Tahun 2019 (PP PSTE).

- a. Standar Keandalan Sistem: Meskipun PP PSTE mewajibkan Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE) untuk mengoperasikan sistem yang aman dan andal, efektivitasnya di lapangan sering kali menghadapi jalan buntu. Sanksi yang bersifat sektoral dianggap kurang taring dalam memberikan perlindungan privasi yang substantif jika dibandingkan dengan terobosan UU PDP. Sertifikasi keandalan yang diwajibkan pun terkadang hanya menjadi syarat formalitas administratif semata.
- b. Gap Mitigasi Risiko: UU ITE cenderung fokus pada penindakan terhadap pelaku peretasan pihak ketiga, namun sering kali gagal menjangkau kelalaian internal

platform. Meskipun PP PSTE mencoba menutupi celah ini dengan kewajiban melapor dalam kurun waktu 72 jam sejak insiden terdeteksi, kepatuhannya sangat bergantung pada itikad baik platform. Sering kali, platform lebih memilih untuk menutupi insiden demi menjaga citra korporasi di mata investor dan publik.

3. Arsitektur Perlindungan Hukum dan Strategi Ganti Rugi bagi Konsumen

Perlindungan hukum bagi pengguna layanan *e-commerce* dibangun melalui pendekatan hulu ke hilir yang mengombinasikan regulasi data pribadi dan hukum perlindungan konsumen.

- a. Dualisme Perlindungan: Langkah preventif diwujudkan melalui kewajiban penilaian dampak perlindungan data (*Data Protection Impact Assessment*). Sementara secara represif, konsumen memiliki akses hukum untuk menuntut haknya, baik melalui jalur litigasi di peradilan umum maupun non-litigasi lewat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
- b. Dinamika Kompensasi: Kerugian Materiil: Fokus pada dampak ekonomi riil yang dapat dikuantifikasi, seperti pembobolan saldo atau transaksi kartu kredit yang tidak sah.
- c. Kerugian Immateriil: Ini merupakan aspek krusial namun kompleks. Kegagalan sistem memicu trauma digital dan hilangnya kedaulatan privasi. Walaupun UU PDP sudah mengakomodasi tuntutan ganti rugi immateriil, tantangan terbesar terletak pada standardisasi penilaian nilai nominal "kerusakan privasi" yang belum memiliki preseden hukum yang seragam di pengadilan Indonesia.
- d. Urgensi Gugatan Kelompok (*Class Action*): Mengingat jumlah korban kebocoran data biasanya bersifat masif, prosedur *class action* menjadi instrumen hukum yang paling logis. Mekanisme ini tidak hanya menciptakan efisiensi dalam proses peradilan, tetapi juga memberikan posisi tawar yang lebih kuat bagi konsumen untuk menghadapi kekuatan korporasi platform digital.

4. KESIMPULAN

Setelah melakukan pengkajian mendalam terhadap problematika hukum kebocoran data di sektor digital, penelitian ini merumuskan beberapa poin konklusi sebagai berikut:

- Reorientasi Tanggung Jawab Hukum: Di bawah rezim UU No. 27 Tahun 2022 (UU PDP), entitas *e-commerce* kini memikul beban sebagai Pengendali Data Pribadi. Kedudukan ini menuntut akuntabilitas mutlak dalam pengelolaan siklus data pengguna. Dalam ranah hukum perdata, beban pembuktian kini bergeser menjadi praduga bersalah (*presumption of liability*); platform secara otomatis dianggap lalai kecuali mereka mampu membuktikan secara teknis bahwa sistem keamanannya telah memenuhi standar rigid. Pelanggaran terhadap prinsip ini tidak hanya berujung pada gugatan ganti rugi, tetapi juga ancaman sanksi administratif berupa denda hingga 2% dari total pendapatan tahunan.
- Harmonisasi dan Efektivitas Regulasi: UU ITE dan PP No. 71 Tahun 2019 telah menjadi pijakan awal bagi standar akuntabilitas digital, namun efektivitasnya sering kali terbentur pada sanksi yang bersifat sektoral dan kurang tajam dalam memitigasi risiko privasi. Kehadiran UU PDP berperan sebagai *lex specialis* yang

memberikan kepastian hukum lebih konkret, terutama melalui kewajiban pemberitahuan insiden kebocoran dalam tenggat waktu 72 jam, yang secara signifikan mempersempit ruang bagi platform untuk menutupi kegagalan sistemik.

- Konstruksi Pemulihan Hak Konsumen: Perlindungan bagi pengguna kini bersifat komprehensif, mencakup aspek materiil (kerugian finansial riil) dan immateriil (pelanggaran hak privasi). Tantangan yang masih tersisa adalah standarisasi penilaian nilai nominal kerugian immateriil di meja hijau yang hingga kini masih bersifat subjektif. Namun, penggunaan mekanisme gugatan kelompok (*class action*) muncul sebagai solusi paling strategis bagi konsumen untuk menyeimbangkan posisi tawar yang timpang di hadapan korporasi teknologi besar.

DAFTAR REFERENSI

- Barkatullah, & A. H. (2019). Hukum Perlindungan Konsumen: Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran . Bandung: Nusa Media.
- Makarim , & Edmon. (2020). Tanggung Jawab Penyelenggara Sistem Elektronik. Jakarta: Rajawali Pers.
- Mansur, Arief, D. M., & E. G. (2005). Cyber Law: Aspek Hukum Teknologi Informasi. Bandung: Refika Aditama.
- Sidarta. (2006). Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia. Jakarta: Grasindo.
- Sinta, & D. R. (2015). Aspek Hukum Perlindungan Privasi Atas Data Pribadi dalam Sistem Elektronik. Bandung: Refika Aditama.
- Sitompul, & Josua. (2012). Cyberspace, Cybercrimes, Cyberlaw: Tinjauan Aspek Pidana. Jakarta: Tatanusa.
- Smedinghoff, & T. J. (2008). Information Security Law: The Emerging Standard For Corporate Compliance. IT Governace Publishing.
- Widjaja, & Gunawan . (2008). Aspek Hukum Perdagangan Elektronik (E-Commerce). Jakarta: RajaGrafindo Persada.